
 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN</p>	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026 Página 1 de 9

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
MT. Carolina Quinteros Torrent E.U. Susana Aravena M. Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	Dr. Luis Lopez Dubó Director Medico	Ricardo Alvear Leal Director General
Firma	Firma	Firma
		 
Fecha de Aprobación	14/01/2021	

Oficina de Calidad
 y Seguridad
 Hospital San Francisco Pucón

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN</p>	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 2 de 9

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	3
4. RESPONSABLES	4
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6. DEFINICIONES	4
7. DESARROLLO	5
7.1 DIFUSIÓN DE LA CARTA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	5
7.2 SISTEMA DE EVALUACIÓN	5
7.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN TRAS LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	7
8. DISTRIBUCION	7
9. REGISTROS	7
10. CONTROL DE CAMBIOS	8
11. ANEXOS	9

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN</p>	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 3 de 9

1. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de evaluar la percepción de los pacientes frente al respeto de sus derechos, en el Hospital Clínico San Francisco de Pucón, se ha diseñado una encuesta de evaluación para su aplicación en los diferentes servicios de hospitalización del Establecimiento.

Mediante este instrumento se podrá evaluar la opinión de los pacientes, observar si se están vulnerando sus derechos permitiendo establecer brechas y puntos de mejora con la finalidad de otorgarles siempre una atención de Salud segura y de Calidad.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Evaluar el respeto de los derechos de los pacientes y resguardar los principios éticos en el trato que se le otorga en el Hospital Clínico San Francisco de Pucón.


2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los registros asociados al proceso
- Definir un sistema de medición de la percepción de los derechos de los pacientes y demás usuarios.

3. ALCANCE

Ámbito de Aplicación: A todos los funcionarios que participan del proceso de evaluación de la percepción del respeto de los derechos del paciente del Hospital Clínico San Francisco de Pucón.

Población de Aplicación: A pacientes hospitalizados en los diferentes servicios clínicos del Hospital Clínico San Francisco de Pucón.

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN</p>	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 4 de 9

4. RESPONSABLES

4.1 DE LA EJECUCIÓN:

- **De la aplicación de la Encuesta:** profesionales de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente o aquellos colaboradores designados por Dirección médica.
- **Del Sistema de Evaluación:** Encargada de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- **Del análisis de la información obtenida:** Encargada de Calidad y Seguridad del Paciente.

4.2 RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN:

- Dirección y Dirección Médica

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, Ministerio de Salud, Chile.
- Ley N° 20.584 “Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud”, Diario Oficial, Santiago, Chile, 2012.

6. DEFINICIONES

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer cuestiones que les afecten.

Ley 20.584: Ley promulgada el año 2012 que busca regular los derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

Satisfacción usuaria: Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste les ofrece.

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	<p>EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES</p>	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 5 de 9


7. DESARROLLO

7.1 DIFUSIÓN DE LA CARTA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

- Con la finalidad de lograr la difusión de la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, y conocer el grado de conocimiento por parte de los usuarios internos y externos, se publicó este instrumento en los lugares de mayor afluencia de público en el Establecimiento: la sala de espera del servicio de urgencia y en la sala de espera del Centro Médico.
- Además, se entregan trípticos informativos a pacientes, familiares o acompañantes al momento que los pacientes ingresan a los servicios de hospitalización para complementar esta difusión (anexo 3).

7.2 SISTEMA DE EVALUACIÓN

- Se aplica una encuesta de carácter voluntario acerca de evaluación de la percepción del Respeto a los Derechos de los pacientes un día al mes a todos los pacientes hospitalizados (anexo 1), independiente del tiempo de su estadía dentro de nuestra institución.
- Criterios de exclusión:
 1. Pacientes con compromiso de conciencia que se encuentren sin cuidador.
 2. Pacientes post-operados, que estén bajo efecto de anestesia.
 3. Pacientes solos o que, dado su contexto clínico, no estén en condiciones de contestar.
- La fecha de la evaluación se obtendrá mediante programa (www.randomizer.org), considerando solo los días hábiles del mes.

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN</p>	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 6 de 9

La encuesta aplicada es en formato papel, contiene 5 preguntas de carácter dicotómico y presenta los siguientes ítems a completar:

1. Servicio de hospitalización
2. Fecha de la aplicación
3. RUN del paciente
4. Nombre del evaluador
5. Sexo del encuestado

- La aplicación de encuesta tiene dos modalidades:


1. *Puede ser aplicada por un profesional, siendo éstos quienes registran las respuestas de los pacientes en la encuesta.*
2. *Los pacientes pueden autocompletar la encuesta.*

- Personal que realiza la evaluación, antes de iniciarla preguntará al paciente su preferencia; considerando que en ciertas situaciones la presencia de personal clínico o de un encuestador en sí puedan interferir con la intensidad de las respuestas del paciente.

- En caso de aplicar la encuesta a pacientes pediátricos, neonatos y adultos (que no estén en condiciones de contestar), aplica realizar las preguntas de la encuesta a sus padres o cuidadores.

- Las preguntas de la encuesta aluden a:

1. *Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud*
2. *Contar con adecuada señalética en las instalaciones*
3. *Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad*
4. *Consentir el acto de ser fotografiado o grabado durante la hospitalización.*
5. *Que el personal porte una identificación*

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN</p>	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 7 de 9

- Si la pregunta N°4 es respondida con un “SI”, se debe registrar en el espacio de “observación” el contexto de esta respuesta, ya que, la información desprendida es relevante para identificar si se está vulnerando o no el derecho de un paciente, con respecto a las fotografías y grabaciones sin consentimiento.

7.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN TRAS LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA


- Luego de aplicar la encuesta mensualmente, se procederá a su tabulación.
- No serán consideradas aquellas encuestas incompletas o que marquen más de una respuesta.
- Los resultados son clasificados de acuerdo al sector de Hospitalización
- Semestralmente se realizará un informe de análisis de la información obtenida, el cual será compartido con los servicios evaluados vía correo electrónico y en reuniones de Comité de Calidad.

8. DISTRIBUCION

- Dirección
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente


9. REGISTROS

- Encuesta evaluación de la percepción del respeto a los derechos de los pacientes (anexo 1).
- Informe semestral de resultados

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 8 de 9

10. CONTROL DE CAMBIOS

Corrección	Fecha	Descripción de la modificación	Documento que se deja sin efecto
1	04/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de logo institucional - Cambio de Director 	Primera
2	01/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega índice dinámico. - Se actualiza la encuesta (reducen números de preguntas), se complementa el punto 7.2 “Sistema de Evaluación”. - Se agrega realización de informe semestral de resultados. - Se cambia anexo - Cambia N° de páginas de 8 a 9. 	Segunda

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN</p>	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026 Página 9 de 9

11. ANEXOS

11.1 Anexo 1: Encuesta evaluación de la percepción del respeto a los derechos de los pacientes



ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

Servicio: _____

RUN: _____ Fecha aplicación: _____

Evaluador: _____

Sexo encuestado : Masculino Femenino

N°	Pregunta	SI	NO
1	¿He recibido de manera oportuna y comprensible información sobre su estado de Salud?		
2	¿La señalética del Hospital es adecuada?		
3	¿He sido llamado por mi nombre y tratado con amabilidad?		
4	¿Durante su hospitalización ha sido grabado o fotografiado sin su permiso?		
5	El personal de Salud que me ha atendido ¿siempre porta una identificación?		

Observación:.....